

Kualitas Pelayanan Transportasi Berbasis *Online* (Grab) Di Kota Makassar

Nurul Fitri Febrianti Natsir¹, Sirajuddin Saleh², Jamaluddin²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan transportasi berbasis *online* (Grab) Kota Makassar, dengan menggunakan pendekatan desain kualitatif. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam pengumpulan data. Informan dalam penelitian ini sebanyak 7 (tujuh) orang dengan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu kondensasi data, display data atau penyajian data, dan verifikasi atau kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan transportasi berbasis *online* grab di kota Makassar secara keseluruhan disimpulkan kualitas pelayanannya adalah tinggi. Hal ini ditinjau dari masing-masing dimensi mulai dari dimensi bukti fisik yang ditampilkan oleh perusahaan yang hasilnya sudah cukup tinggi, dimensi daya tanggap yang hasilnya tinggi, dimensi kemampuan hasilnya tinggi, dimensi jaminan kepastian yang hasilnya tinggi, dan perhatian atau sikap yang hasilnya juga tinggi. Artinya PT. Grab telah memberikan layanan kepada masyarakat atas jasa transportasi *online* ini dengan layanan yang berkualitas tinggi. Oleh karena itu diharapkan pelayanan yang telah berkualitas ini selalu dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna jasa layanan transportasi *online* grab. Sebagaimana juga telah diketahui bahwa pada dasarnya perusahaan PT. Grab di Kota Makassar hadir di tengah-tengah kehidupan masyarakat yang begitu banyak memudahkan segala urusan masyarakat dan hal itu juga tentunya sangat mempengaruhi perekonomian masyarakat.

¹ Alumni Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM

² Dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini terdapat fenomena ojek yang cukup menyita perhatian masyarakat, yaitu ojek berbasis aplikasi atau *online* (Grab). Fenomena transportasi *online* kini makin digemari, sebab angkutan seperti Grab mempunyai karakteristik yang kita ketahui, efisiensi dalam hal waktu, cara pemesanan yang mudah, mampu melayani pada saat diperlukan, seperti yang telah dikemukakan oleh Sudarwanto (2013) “seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini terdapat aplikasi yang mengenalkan layanan pemesanan ojek menggunakan teknologi dan memakai standar pelayanan”.³

Mengikuti perkembangan transportasi *online* saat ini, telah berkembang menjadi mata pencaharian yang menjanjikan, dengan bergabung Grab *online* kita akan memiliki penghasilan tambahan dan tidak terikat waktu bekerja. Keberadaan Grab *online* sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan (*demand*) masyarakat akan angkutan dengan operasional pelayanan seperti Grab yang ternyata belum memiliki payung hukum, oleh karena itu banyak pihak dalam kaitannya dengan transaksi dan keberadaan Grab ini belum mendapat perlindungan hukum. Transportasi Grab itu sendiri baik itu Grab mobil maupun Grab motor belum secara eksplisit diatur dalam peraturan perundang-undangan, pijakan hukum terhadap permasalahan yang timbul dilakukan melalui konstruksi hukum. Transportasi Grab belum masuk dalam salah satu jenis roda angkutan umum yang diakui keberadaannya dalam Undang-undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan.⁴

Namun disisi lain, melihat dari fenomena tentang transportasi *online* Grab ini sangat menarik, di satu sisi grab mempunyai keunggulan maupun di sisi yang lain grab mempunyai kelemahan yang cukup berarti. Dalam kondisi yang kontras tersebut diperlihatkan terdapat karakteristik pelayanan dan permintaan grab yang menarik sebagai salah satu roda transportasi yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat saat ini, seperti yang diketahui bahwa layanan transportasi *online* Grab khususnya di kota Makassar sangat dirasakan betul manfaatnya yang besar oleh warga masyarakat Makassar yang sering menggunakan transportasi Grab tersebut, dimana manfaat itu berbagai macam bentuk yang diberikan oleh layanan transportasi Grab misalnya saja. Angkutan transportasi Grab lebih mudah bagi masyarakat untuk melakukan pesanan, lebih cepat untuk tiba di lokasi yang melakukan pemesanan Grab, murah, memiliki banyak program promo biaya angkutan jasa, dan tak kalah pentingnya ialah dengan menaiki transportasi Grab sama halnya ketika seseorang naik mobil pribadinya sendiri. Semua jenis layanan yang diberikan oleh transportasi *online* Grab jauh lebih praktis yang dirasakan oleh warga Makassar daripada jenis transportasi yang sifatnya konvensional.

³Sudarwanto, Aden.2013.*Akuntansi Koperasi*. Yogyakarta:Graha Ilmu, hal. 28

⁴Undang-undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan deskripsi berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Berkaitan dengan permasalahan yang diajukan, jenis penelitian pendekatan deskriptif yang digunakan penulis ini bertujuan untuk meneliti, mengetahui dan menggambarkan kualitas pelayanan transportasi berbasis *online* (Grab) di kota Makassar.

Adapun data penelitian ini diperoleh dari informan penelitian, yaitu: karyawan PT. Grab kota Makassar, pengemudi Grab dan juga pengguna Grab (masyarakat). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Identitas Informan	Jumlah
1	Karyawan PT. Grab Makassar	2 orang
2	Pengemudi Grab	2 orang
3	Masyarakat (pengguna grab)	3 orang
Total		7 orang

Teknik yang dipakai dalam pengumpulan data dalam penelitian di atas, merupakan data yang berupa konsep-konsep dan pernyataan-pernyataan yang dianalisis dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dimana analisis data hasil penelitian bersifat naratif atau dengan kata lain menceritakan secara faktual tentang kualitas pelayanan transportasi berbasis *online* grab di Kota Makassar.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil pengamatan yang dilakukan maka diperoleh gambaran bahwa kualitas pelayanan transportasi berbasis *online* grab di kota Makassar secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik. Hal ini ditinjau dari segi bukti fisik ditampilkan oleh perusahaan, daya tanggap, kemampuan, jaminan kepastian, dan perhatian atau sikap yang merupakan indikator dari kualitas pelayanan transportasi berbasis *online* grab.

Pemberian layanan yang diberikan kepada masyarakat atas jasa transportasi *online* ini tentu saja sangat diharapkan adanya pelayanan yang berkualitas yang dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna jasa layanan transportasi *online* grab. Sebagaimana juga telah diketahui bahwa pada dasarnya

perusahaan PT. Grab di Kota Makassar hadir di tengah-tengah kehidupan masyarakat yang begitu banyak memudahkan segala urusan masyarakat dan hal itu juga tentunya sangat mempengaruhi perekonomian masyarakat.

Tujuan dari suatu perusahaan akan sulit terwujud dan begitu pula kepuasan tidak akan dapat tercipta dari masyarakat apabila tidak adanya kerjasama yang baik dimana perusahaan memberikan pelayanan yang berkualitas dan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan tersebut akan memberikan imbalan dengan loyal untuk menggunakan aplikasi dan layanan jasa grab. Oleh karena itu untuk menciptakan masyarakat dapat terpuaskan atas layanan grab maka perusahaan grab di Kota Makassar sangat perlu untuk memperhatikan dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut. Adapun penjelasan dari hasil penelitian atas setiap dimensi yang menjadi indikator dalam penelitian ini, yaitu:

a. *Tangibles* (Bukti fisik)

Pelaksanaan pelayanan transportasi *online* grab yang baik merupakan keinginan semua masyarakat di Kota Makassar, oleh karena itu untuk menciptakan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan perusahaan Grab tentunya perusahaan harus dapat mempersiapkan fasilitas yang nampak untuk dilihat dan dirasakan mulai dari fasilitas sistem aplikasi grab, dan bukti fisik dari setiap jenis kendaraan yang tergabung pada mitra grab. Berdasarkan dari hasil penyajian data pada dimensi bukti fisik dalam pelayanan transportasi *online* grab ini yang hasilnya dinilai sudah cukup baik. Perusahaan grab kota Makassar menunjukkan bukti fisik atas layanannya dengan menyediakan sistem aplikasi grab yang dapat dengan mudah untuk di download oleh setiap masyarakat dan juga aplikasi grab yang tampilannya saat ini sudah sangat baik karena di dalam aplikasi grab yang terdapat pada smartphone memiliki berbagai macam fitur layanan yang dapat digunakan oleh masyarakat.

Bukti fisik yang merupakan salah satu dimensi yang juga dibutuhkan oleh setiap masyarakat yang menggunakan jasa layanan transportasi *online* grab yang dimana bukti fisik ini tidak hanya pada dibuatnya suatu aplikasi sistem saja, akan tetapi perusahaan grab kota Makassar juga telah memberikan layanan yang baik dari segi bukti fisik lainnya seperti banyaknya tersedia kendaraan grab baik itu motor dan mobil di berbagai titik wilayah yang ada di Kota Makassar. Selain daripada itu bukti fisik lainnya adalah setiap kendaraan yang digunakan oleh pengemudi grab adalah kendaraan yang masih tergolong sangat layak untuk digunakan karena perusahaan grab juga memberikan standar mobil atau motor yang akan digunakan sebagai akses angkutan.

Adapula bukti fisik lainnya untuk jenis kendaraan grab motor adanya pemberian tanda kejelasan pada jenis kendaraan bermotor dengan memberikan helm dan jaket yang seragam kepada pengemudi jasa layanan transportasi *online* grab tersebut. Sedangkan bentuk bukti fisik dari segi jenis layanannya ialah perusahaan grab telah menyediakan berbagai jenis layanan mulai dari grab transportasi, grab makanan, dan grab kurir.

Kemampuan suatu perusahaan PT. Grab dalam menunjukkan eksistensinya kepada para pelanggannya dengan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik mulai dari adanya berbagai fitur layanan yang tersedia dalam aplikasi grab, dan segala peralatan yang digunakan (teknologi) yang dapat diakses oleh pelanggan, serta penampilan para pengemudi grab yang menggunakan jaket dan helem grab sebagai bukti identitas yang jelas dari perusahaan.

Berkenaan dengan bukti fisik dari layanan yang diberikan oleh PT. Grab Kota Makassar mulai dari peralatan/perengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan yang dinilai sudah cukup baik dan dengan adanya bukti fisik tersebut tentu hal itu sangat dibutuhkan bagi suatu perusahaan Grab untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan, hal ini juga telah diperjelas oleh Parasuraman (2001:24) bahwa “bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh masyarakat sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan”.

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh PT. Grab sebagai pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi para pengguna jasa transportasi *online* grab.

b. Responsivitas (Daya Tanggap)

Responsivitas atau daya tanggap merupakan kemampuan yang dilakukan oleh langsung perusahaan grab dan mitra grab untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan, termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak perusahaan grab kota Makassar berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian masyarakat sebagai pengguna jasa grab dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan perusahaan yang terlibat untuk menanggapi segala permintaan, pertanyaan, dan keluhan dari masyarakat.

Berdasarkan dari hasil penyajian data dalam penelitian ini diketahui bahwa pelayanan transportasi *online* grab di Kota Makassar dari dimensi *responsivitas* (daya tanggap) yang hasilnya menunjukkan baik. Hal ini dapat dikatakan demikian sebab perusahaan grab sudah menunjukkan daya tanggapnya dengan baik dengan cara memperbaharui layanan sistemnya dengan menambah berbagai fitur layanan grab yang selama ini mendapatkan kritikan dan masukan dari masyarakat bahwa layanan jasa grab terbilang kurang memadai dibandingkan dengan jasa layanan transportasi *online* gojek. Selain dari pada itu ketanggapan perusahaan juga tidak hanya pada sistemnya saja tetapi saat ini telah menanggapi

berbagai persoalan penganiayaan yang terjadi pada driver grab dengan memperbaiki regulasi atau aturan terkait biaya tarif penumpang, bonus driver dan juga izin beroperasi.

Dengan adanya saran dan kritikan demikian sehingga pihak perusahaan dengan sigap untuk menanggapi kebutuhan atau keinginan masyarakat tersebut sehingga perusahaan grab kembali memperbaharui sistem layanan jasanya yang dimana saat ini sudah dapat dilihat pada aplikasi grab di smarthphone yang sudah menyediakan berbagai jenis layanan jasa tersebut mulai dari grab makanan, grab kurir untuk mengantar barang dan grab transportasi. Jadi pada intinya perusahaan PT. Grab harus cekatan dalam menanggapi segala kebutuhan dari masyarakat yang berbagai permintaan akan layanan yang nyaman dan aman yang sehingga hal itu dapat memberikan kepuasan bagi para pengguna jasa aplikasi grab. Menurut Tjiptono (2012:175) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja

Selain itu perusahaan Grab juga menunjukkan respon atau daya tanggap kepada mitra kerjanya (para pengemudi grab) dengan memberikan dukungan yang penuh dan merespon dengan cepat dari segala keluhan yang muncul dari pengemudi baik yang terkait dengan bonus kerja ataupun pengaduan dari pengemudi grab tentang aplikasi grabnya yang telah suspend (dihentikan) oleh perusahaan.

c. *Realibilitas* (kemampuan)

Kemampuan merupakan suatu pondasi bagi perusahaan yang juga harus diperhatikan di dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Kinerja perusahaan maupun mitra grab harus mampu sesuai dengan harapan pelanggan tanpa adanya kesalahan. Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat yang dimana dari hasil penyajian data yang telah disimpulkan bahwa kualitas pelayanan transportasi *online* grab Kota Makassar dari dimensi *realibilitas* (kemampuan) telah menunjukkan hasil yang baik, hal ini ditandai dengan adanya kemampuan perusahaan untuk membuat suatu sistem aplikasi *online* yang canggih dengan menyediakan berbagai jenis

fitur dan tampilan yang menarik dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat dan selain itu, perusahaan grab juga telah mampu menyediakan berbagai jenis layanan sistem pada aplikasi grab yang ada di dalam *smartphone*.

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan PT. Grab dituntut untuk memiliki kemampuan baik secara manajerial maupun secara teknis untuk tetap melakukan inovasi yang sangat dibutuhkan masyarakat. Seperti yang telah dikemukakan oleh Parasuraman (2001: 48) bahwa setiap karyawan diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Selain itu, terdapat bentuk dari kemampuan mitra grab yang dimana setiap pengemudi grab telah banyak menguasai nama jalanan atau nama wilayah dan kemampuan yang paling dibutuhkan adalah kemampuan untuk menjalankan aplikasi tersebut dan dapat menjalankan roda kendaraanya dengan pengemudi grab. Kemampuan dan skill tentu saja adalah hal yang mendasar bagi manajemen perusahaan untuk lebih memperhatikan sumber dayanya yaitu pengemudi grab untuk dapat lebih memahami tentang penggunaan teknologi IT dan juga dapat lebih memahami persoalan layanan.

d. Assurance (Jaminan kepastian)

Pelaksanaan jaminan kepastian merupakan hal yang penting diatur di dalam perusahaan grab sebab dengan adanya jaminan kepastian yang diberikan perusahaan grab kepada masyarakat, maka hal itu akan memberikan rasa aman, bebas dari bahaya. Dari hasil penyajian data dalam hasil penelitian ini terkait dengan jaminan keamanan bagi pengguna jasa layanan grab dimana dimensi *assurance* ini dinilai sudah baik. Penilaian ini yang dikatakan baik karena selama ini terdapat berbagai aturan yang mengatur terkait dengan jaminan yang diberikan kepada mitra grab dan kepada masyarakat.

Perusahaan Grab Kota Makassar telah menempuh berbagai upaya untuk menciptakan dan memberikan rasa kenyamanan dan rasa yang aman dari hal-hal yang tidak diinginkan. Oleh karena itu bentuk upaya dari perusahaan grab untuk memberikan jaminan kepastian agar masyarakat dapat merasa aman ialah semua para pengemudi grab yang bermitra dalam perusahaan grab itu semuanya memiliki identitas yang lengkap dan diketahui pula perusahaan grab melakukan rekrutmen pengemudi grab juga dilakukan dengan berbagai syarat.

Selain itu masyarakat sebagai pengguna jasa grab juga dapat merasa lebih tenang dan merasa aman karena di dalam sistem fitur grab telah terdapat titik lokasi kendaraan yang tepat dan masyarakat juga dapat melihat dan menyesuaikan plat mobil yang telah dipesan. Jadi saat ini melihat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan grab telah memberikan berbagai bentuk jaminan kepastian, kemudahan aplikasi sistem grab, kecepatan para pengemudi untuk merespon dan

melayani pelanggannya, jadi apa yang telah dilakukan oleh perusahaan PT. Grab tersebut tentu saja hal itu akan memberikan dampak kepada adanya rasa kepuasan dari masyarakat yang menggunakan jasa transportasi *online* grab. Hal ini juga telah dipertegas oleh Parasuraman (2001: 69) bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas.

e. Empati (Perhatian/sikap)

Sikap empati merupakan suatu perasaan dalam diri seseorang yang sesuai dengan apa yang dirasakan oleh orang lain secara psikologis. Empati memiliki beberapa fungsi yang dapat membantu seseorang dalam bersosial berinteraksi, berkomunikasi, dan bersikap dilingkungan masyarakat. Perilaku yang muncul dari pengemudi grab terhadap masyarakat berbeda-beda, hal ini terkait dengan kemampuan empati pengemudi itu sendiri, adapun yang mempengaruhi kemampuan empati, yaitu: pikiran yang optimis, tingkat pendidikan, keadaan psikis, pengalaman, usia, jenis kelamin, latar belakang sosial budaya, status sosial dan beban hidup. Faktor-faktor tersebut diperlukan untuk menunjang petugas dalam meningkatkan kemampuan empati. Kemampuan empati terkadang memang tidak dapat langsung muncul dari diri seorang begitu saja melainkan *empathy* dapat muncul karena adanya faktor dari masyarakat itu sendiri yang menggunakan layanan jasa transportasi *online* grab.

Berdasarkan keterangan dari hasil penelitian dan penyajian data terkait dengan sikap atau perhatian yang diberikan oleh perusahaan grab kepada masyarakat yang dimana dapat disimpulkan bahwa dari dimensi *empathy* (sikap/perhatian) yang hasilnya menunjukkan sudah baik, hal tersebut ditandai dari adanya perhatian dari perusahaan grab untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat dengan menyediakan fitur-fitur layanan dengan tarif yang lebih murah dibandingkan pihak transportasi *online* lainnya. Selain itu pengemudi grab juga yang tidak lain sebagai mitra perusahaan grab telah menunjukkan sikap dan perhatian yang baik dengan cara adanya pemberian sapaan, selalu senyum, ramah dalam berbicara, jujur dalam menyampaikan tarif dan terdapat rasa peduli untuk mengembalikan barang yang tertinggal.

Ketatnya persaingan dunia bisnis transportasi *online* yang tujuannya adalah untuk mendapatkan profit (keuntungan) yang tinggi dengan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Oleh karena itu, untuk mewujudkan tujuan yang diharapkan setiap karyawan perusahaan PT. Grab harus dapat memperlihatkan sikap atau perilaku yang penuh perhatian terhadap segala keinginan pelanggan. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan, hal ini dijelaskan oleh Parasuraman (2001: 40) bahwa pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau

perhatian (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani.

Berdasarkan dari kelima aspek di atas, pada dasarnya secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh PT. Grab kepada pengguna transportasi berbasis *online* grab dinilai sudah berkualitas, artinya pelayanan yang diberikan perusahaan PT. Grab memiliki hasil kualitas yang tinggi, hal ini juga dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Kualitas Pelayanan Transportasi Berbasis *Online* Grab

Dimensi Kualitas pelayanan	Tingkat Kualitas				
	Tinggi	Cukup Tinggi	Sedang	Rendah	Sangat rendah
<i>Tangibles</i>	-	√	-	-	-
<i>Responsivitas</i>	√	-	-	-	-
<i>Realibilitas</i>	√	-	-	-	-
<i>Asurance</i>	√	-	-	-	-
<i>Empathy</i>	√	-	-	-	-

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan pada umumnya memiliki hasil yang berada pada kategori tinggi, dan hanya satu dimensi yang berkategori cukup tinggi yaitu dimensi *tangibles* atau bukti fisik. Artinya dengan hasil tabel 2 dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa pelayanan transportasi berbasis *online* grab di Kota Makassar menunjukkan kualitas pelayanan yang tinggi. Jadi perusahaan PT. Grab sejauh ini telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga hal tersebut tentunya berdampak pada kepuasan dan loyalitas dari masyarakat untuk menggunakan jasa layanan transportasi *online* grab.

Dengan begitu bagi perusahaan PT. Grab perlu tetapi dapat memahami betul kondisi psikis masyarakat (pelanggan) karena pada dasarnya masyarakat selalu menginginkan sebuah layanan jasa *online* itu dapat berkualitas. Oleh karena itu, maka pihak perusahaan PT. Grab harus dapat menjalankan segala dimensi dalam pelayanan baik itu dari bukti fisik sampai pada dimensi perhatian terutama pada sistem aplikasi yang digunakan oleh pelanggan dan juga para pegemudi grab dalam melayani para pelanggan grab. Hal ini sesuai dengan pendapat yang

dikemukakan oleh Zaithamel dalam Lukman (2000:211) bahwa untuk memenuhi suatu pelayanan yang berkualitas maka harus dipenuhi dimensi-dimensi pelayanan yang dimana dimensi tersebut dapat bekerja saling mempengaruhi dan berinteraksi sehingga merupakan satu kesatuan yang saling mendukung dalam kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan transportasi berbasis *online* grab di Kota Makassar, maka dapat disimpulkan secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan Grab kepada masyarakat menunjukkan kualitas pelayanan yang tinggi. Hal ini ditinjau dari setiap dimensi yang menjadi indikator dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibles* (Bukti fisik), dimensi bukti fisik dalam pelayanan transportasi *online* grab ini yang hasilnya dinilai tergolong cukup tinggi. Dengan menyediakan *system* aplikasi grab yang dapat dengan mudah untuk di *download* oleh setiap masyarakat dan juga aplikasi grab yang tampilannya saat ini terdapat berbagai macam fitur layanan.
2. Dimensi *Responsivitas* (Daya Tanggap), dimana daya tanggap perusahaan dinilai memiliki kualitas yang tinggi, sebab perusahaan grab sudah menunjukkan daya tanggapnya dengan baik dengan cara memperbaharui layanan sistemnya dengan menambah berbagai fitur layanan grab.
3. Dimensi *Realibilitas* (kemampuan), dimana perusahaan PT. Grab telah menunjukkan hasil yang memiliki kualitas yang tinggi, hal ini ditandai adanya kemampuan perusahaan di dalam membuat *system* aplikasi *online* yang canggih dengan berbagai jenis fitur dan tampilan yang menarik dengan menyediakan berbagai jenis layanan *system* pada aplikasi grab yang ada di dalam *smartphone*.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan kepastian), dimana jaminan keamanan bagi pengguna jasa layanan grab dinilai memiliki kualitas yang tinggi. Penilaian ini yang dikatakan baik karena selama ini terdapat berbagai aturan yang mengatur terkait dengan jaminan yang diberikan kepada mitra grab dan kepada masyarakat.

Dimensi *Empathy* (Perhatian/sikap), yang hasilnya menunjukkan kualitas yang tinggi, hal tersebut ditandai dari adanya perhatian dari perusahaan grab untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat dan juga para pengemudi grab dapat menunjukkan sikap yang sopan, ramah dan jujur kepada pengguna jasa grab.

DAFTAR PUSTAKA

- Kamaluddin, Rustian. 2003. Ekonomi Transportasi. Jakarta: Ghalia Indonesia*
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.*
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.*
- Moenir, AS. 2003. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Balai Aksara.*
- Mulyanto, Agus. 2009. Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.*
- Murdick, Robert G. 2002. Analisis dan Desain Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi.*
- Mustakini. 2009. Sistem Informasi Teknologi. Yogyakarta: Andi Offset.*
- Nasution, H.M.N. 2003. Manajemen Transportasi. Jakarta: Ghalia.*
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. Delivering Quality Service. (Diterjemahkan oleh Sutanto) The Free Press: New York.*
- Poerwadarminta. 2001. Kamus Besar Indonesia. Jakarta : Balai Pustaka.*
- Prasojo Diat Lantip, Riyanto. 2011. Teknologi Informasi Pendidikan. Yogyakarta : Gava Media.*
- Salim, H.S. 2004. Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak. Jakarta: Sinar Grafika.*
- Satria, Yudhi. 2017. Perlindungan Hukum bagi Pengguna Jasa Aplikasi Uber dan Grab car sebagai Angkutan Berbasis Aplikasi Online. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin Makassar.*
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara.*
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Administrasi Metode R&D. Bandung : Alfabeta.*
- Sudarwanto, Adenk. 2013. Akuntansi Koperasi. Yogyakarta: Graha Ilmu*

Sutabri, Tata. 2012. Analisis Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta. Andi

The Liang Gie. 2000. Administrasi Perkantoran Modern. Edisi Keempat Cetakan Ketujuh. Yogyakarta: Liberty.

Toha, Miftah. 2001. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta. : PT Raja Grafindo Persada.

Wijaya, Andika. 2016. Aspek Hukum Bisnis Transportasi Online. Jakarta: Sinar Grafika.

PeraturanPerundangan

Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara No. 63/KEP/MEN.PAN/7/2003 tentang Prinsip Pelayanan Publik.

Internet

<http://www.go-jek.com/faq.html>, (online), diakses pada tanggal 19 April 2018.

Kurniawan, Dwi Ardianta. http://belajar_psikologi.com/pengertian-transportasi-online, (online) diakses pada tanggal 19 April.

Saefullah. 1999. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: Fisip UNPAD. (Online), di akses pada tanggal 18 Januari 2018.

Tamin, O.Z. 1997. Perencanaan dan Pemodelan Transportasi. Teknik Sipil. Institut Teknologi Bandung. (Online), di akses pada tanggal 14 Januari 2018.

